Smart CJM

KI-Lösungen integriert

[30.06.2026] Die KI-gestützten mehrsprachigen Voicebots von neuraflow und Zaitgeist werden jetzt in die Plattform Smart NexCX von Smart CJM eingebunden. Bürgerinnen und Bürger können damit Termine bei ihrer Kommune telefonisch rund um die Uhr buchen.

Kooperationen mit den Unternehmen neuraflow und Zaitgeist Innovation Group hat jetzt Smart CJM bekannt gegeben. Der Full-Service-Anbieter für Customer-Journey-Management bindet im Rahmen der Zusammenarbeit nach eigenen Angaben die KI-gestützten Telefonassistenten von neuraflow und Zaitgeist über Smart Connect AI Voice in seine Plattform Smart NexCX ein. Bürgerinnen und Bürger können damit Termine bei ihrer Kommune telefonisch rund um die Uhr buchen. Städte und Gemeinden wiederum profitieren vor allem von einer deutlichen Entlastung ihrer Mitarbeitenden und einer verbesserten Servicewahrnehmung.

Wie Smart CJM weiter mitteilt, erfassen die mehrsprachigen Voicebots von neuraflow und Zaitgeist Bürgeranliegen automatisiert und buchen Termine direkt in Smart NexCX. Das lange Verweilen in Warteschleifen sowie das anschließende mühsame Navigieren durch ein Telefonmenü, um die zuständige Fachkraft zu erreichen, würden damit entfallen und Termine stattdessen innerhalb von nur 30 Sekunden gebucht werden. Zusätzlich könnten Kommunen auch Chatbots anbinden, sodass Bürgerinnen und Bürger Termine in natürlicher Sprache buchen können. Unabhängig davon, ob die Termine über einen Voice- oder Chatbot zustande gekommen sind, werden sie unmittelbar in Smart NexCX hinterlegt und können über die Outlook-Synchronisation automatisch in die persönlichen Kalender der Mitarbeitenden gespiegelt werden. So lassen sich Terminüberschneidungen bereits bei der Buchung verhindern, und alle Beteiligten behalten jederzeit den Überblick über relevante Kalenderdaten. Zugleich können kommunale Einrichtungen knappe Personalressourcen gezielter einsetzen, Spitzenzeiten mit hohem Terminbedarf besser abfedern und den Anteil abgebrochener Anrufe deutlich senken.

„Seit der Einführung von Smart NexCX beobachten wir vor allem ein hohes Interesse daran, KI-gestützte Telefonassistenten über Smart Connect AI in unsere Lösung zu integrieren“, erläutert Stefan Dylka, CEO der Smart CJM GmbH. „Deshalb kooperieren wir ab sofort mit den beiden Unternehmen neuraflow und Zaitgeist, die zu den führenden Anbietern von KI-Lösungen für öffentliche Verwaltungen in Deutschland zählen.“ Aktuell werde die Smart-NexCX-Plattform in Kombination mit Smart Connect AI und den integrierten KI-Telefonassistenten sowohl bei Bestands- als auch bei Neukunden eingeführt.

(bw)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, SMART CJM, Neuraflow, Termin-Management, Voicebot, Zaitgeist Innovation Group